14

よくある疑問点②

Q 4.現場で仕上げ材や設備機器の変更を行ったが、そのものに対して追加請求がきた。

A

追加工事や工事の変更については、一般的には、これが追加工事であるということ、そして別途代金を支払うことに合意していない限り、当初の契約書で決めた請負代金に含まれるというのが原則です。

変更したものについて、追加工事となることの説明やこれだけの代金がかかることの説明が事前にあったかどうかを、施工業者と確認しあいながら話し合い、解決するとよいでしょう。

追加や変更をした時には、請負金額の中でできるのか、金額の追加・変更を伴うのを確認し、変更を伴う場合は書面を交わしましょう。

Q 5.リフォーム工事そのものに不具合が発生した。

不具合の場所・内容・状況・発見日時等を記録しておきましょう。写真を撮っておくのは非常に有効です。施工業者に連絡の上、現地で一緒に不具合の状況を確認します。

契約書や保証書などにより保証内容を確認します。契約内容・保証内容にもとづいて施工業者と協議し、解決するとよいでしょう。その時の協議の内容・結果などは記録しておくほうが安心です。

Q 6.工事完了直後のメンテナンスに対応してくれない。

瑕疵担保責任に該当する項目については、保証内容にもとづいて正式に施工業者に対応をお願いしましょう。

リフォーム工事の瑕疵等不具合については、保証書や保証約款に定める保証のほか、民法その他の法律上の権利を行使できる場合があります。施工業者側が対応しなかったり、対応に誠意が感じられない場合は、法律の専門家や第三者機関に相談するとよいでしょう。

用語解説

【あ行】

エアーフィルター……ボイラーなどの給気口に取り付け、ゴミ、塵を除去する濾過器。
エクステリア……門、塀、カーポートなどの屋外設備。

【か行】

介護保険制度……従来は行政によって提供されていた福祉サービスについて、利用者と事業者との間の契約によるサービス利用とすることにより、利用者の選択によって介護サービスを総合的に利用できるようにした仕組み。2000年4月から施行された。介護保険では、介護が必要になっても、できるかぎり住み慣れた自宅で自立した生活ができるよう、必要な福祉サービス、医療サービスを総合的に受けられる。住環境整備に関わる「住宅改修費の給付」が在宅サービスのメニューに盛り込まれた。
ガイダンス……助言・指導、案内、手引き。
瑕疵（かし）……請負契約において、引き渡す工事内容の品質・性能として、当初契約書とは異なること。
瑕疵担保（かしたんぽ）……請負契約において、引き渡し後に契約目的物に欠陥がある場合に、請負者が注文者に対して負う保証。
結露……室内の部材の表面に水滴が発生すること。原因は部材が冷たいことと室内の水蒸気が多いこと。特に冬期間も発生しやすく室内換気の励行が重要。
光熱費……灯火と燃料に要する費用。

【さ行】

在宅介護支援センター……介護を必要とする高齢者やその家族の身近な相談機関として幅広く相談を受ける機関。地域の保健・福祉サービスの情報提供、介護保険法にもとづく指定事業者としてホームヘルプ等の介護サービスの利用調整などを行うほか、痴呆性高齢者の相談も受ける。
サイディング……板状の外壁材の総称。セメント系、金属系、乾式タイル系等がある。
シックハウス症……工事で使用した建材や接着剤から出る物質に反応して、頭痛、目の痛み等がでること。
仕様書……図面で書き表せない事項を文書としてまとめたもの。
消費者契約法……消費者をめぐる契約に関してトラブルが生じた際に、消費者自らによる救済を容易にすることを通じて消費者利益の擁護を目的とする法律。消費者を一方の当事者とする契約について契約締結過程と契約内容の二つの観点からルールを定める。2001年4月施行。
シーリング材……施工時に粘着性のある不定形の材料の通称。防水や気密のためサッシまわりなどの目地に充てんする。
スノーレーン……無落雪屋根などで雨水や融雪水を円滑に流すために設けられた溝。

【た行】

特定商取引法……正称、特定商取引に関する法律。訪問販売、通信販売や電話勧誘販売の公正な取引を推進し、購入者の利益保護・被害の防止を図ることを目的とする法律。「訪問販売等に関する法律」を改題・改正。2001年6月施行。
塗膜……塗装工事により木部・金属部・壁面などに塗られた塗料の膜。腐食防止を図る。
ドレーンパイプ……屋根や屋上から雨水・融雪水を流すために設けられたパイプ。

【な行】

熱交換器……排気する室内空気と給気される新鮮外気との間で熱交換をさせて給気温度を上げ、換気による熱エネルギーの損失を抑える機能を持つ機器。

【は行】

防湿気密シート……湿気などを通さないために、壁や床の室内側に設ける厚さ0.1mm以上のポリエチレンフィルムなどのビニルシート。室内の湿気を壁の中に通さないようにすることで、壁を乾燥状態に保つ。

【ま行】

水返し……外部に露出した器具などで、その器具を伝い雨水が外壁に直接流れないように設ける板。一般的に金属材料を用いる。
水切り……仕上げ材の端部に、雨水が外壁内部に侵入しないように設ける板のこと。一般的に金属材料を用いる。
メンテナンス……維持保全。

【ら行】

ライフ・サイクル……人の生活周期。生活設計などのために人生を何段階かに分けたもの。
リザーブタンク……予備タンク。

1.高齢者対応のリフォーム

高齢化にともなう身体機能の低下などによって、誰もが住まいへの不満や不安をもつようになります。高齢者対応の住まいとは、そういった不満・不安を持つことなく、歳をとってもいつまでも安心して、安全・快適に日常生活を続けられる環境のことです。

高齢者対応といっても、必ずしも大がかりで金額がかさむリフォームばかりではありません。「屋外から住宅内へスムーズに入ることができる」、「日常の生活空間に段差がない」、「要所に姿勢保持を助ける手すりがある」、「移動する空間は適切な幅員である」、「使い勝手に配慮した機器類がある」などが整えられていれば、基礎的な要件は十分といえます。住まい手の身体機能の程度や生活習慣に対応したリフォーム内容は、一般論では解説が難しい部分です。

身体機能の程度、生活習慣、住宅の現況、家族の介助の有無、経済事情のみならず、福祉用具・介護サービスなどの利用も視野に入れながら、総合的な検討を進めて、適切なリフォーム内容を設定する必要があります。

リフォームの情報収集や内容の検討段階で、建築の専門家のみならず、必要に応じて、福祉関係の相談機関（各市町村の在宅介護支援センター等）に相談するなど適切に対応することが望ましいです。

ここでは、高齢者対応として最も一般的な「手すりの取り付け」に関する代表的な留意点について解説します。

【手すりの取り付け】

移動の経路や身体の上下移動の動作をともなう場所（便所・浴室、玄関など）に手すりを付けることは、身体機能が低下しても移動を保証するためには重要です。手すりの高さは利用者の腰骨の付け根（大転子骨）が標準です。複数の人が利用する時には、750mmを目安として調整します。断面形状は直径22mmか35mmの円形、40mmを超えてはいけません。手すりの端部は壁面または下向きに折り曲げます。便所・浴室・洗面所、玄関など身体を上下させる場所に、縦手すりを付けるとより効果的です。

①水平手すり例

支持金物に指が引っかからないような金具を選択する

②階段に木製手すりを取り付ける際の留意点

1）手すりの取り付けの良い例

2）手すりの取り付けの悪い例

手すりの端部は、壁面または下向きに曲げる

2.断熱性の改善

住宅の断熱化・気密化は、新築住宅だけでなく既存住宅にとっても重要です。既存住宅にも新築同様の断熱性能が必要ですが、施工上の制約などで必要性能を全て満足させるのが難しいのが現実です。

断熱の基本は外気に接する屋根・天井、壁、床に断熱材を施工し、それを建物全体で切れ目なく連続させて、生活空間全体を包み込むことです。住宅の気密化のためには、天井・壁・床などの断熱部分の気密化を図る一方で天井と壁、壁と床などそれぞれの取り合い部分で隙間のない納まりとします。

窓ではガラスの多重化、二重サッシや複層ガラスなどで断熱化を図ります。気密の方法としては、断熱材の室内側に防湿気密シート（厚さ0.1mm以上のポリエチレンフィルムなど）を連続して張ります。防湿気密シートのフィルムの継ぎ目は、適切な重ねしろを取り、慎重に施工する必要があります（少しでも隙間があると断熱の効果が低くなります）。

3.シックハウス症への対応

近年、化学物質（ホルムアルデヒドなど）による健康影響が問題になっていますが、リフォームの場合には、新築住宅よりもその影響が大きくなると考えられます。そのため、使用する建材・施工材の選択や施工方法・施工監理、工期設定に十分な配慮を行う必要があります。なお、リフォーム施工後は室内の換気の励行に努めて、化学物質を屋外に出すようにしましょう。

詳細については、（財）建築環境・省エネルギー機構が発刊している「健康な住まいづくりのためのユーザーズガイド」や「健康な住まいづくりのための設計施工ガイド」を参考にしてください。

資料編2 住宅と長くつきあうために～住まいの維持・保全

住宅の新築当初の性能をできるだけ保持していくことを「維持・保全(メンテナンス)」といい、日常の清掃や点検、修繕がこれにあたります。

定期的な清掃や点検は、水や雨・雪で濡れやすい部位、湿気や結露を生じやすい部位、日光があたる部位を中心に行います。これらの部位での傷みや故障は建物の耐久性に著しい影響を与えます。また、内装や設備機器などは、直接は建物の耐久性に影響しませんが、快適な暮らしのためにも日常の清掃や点検が望まれます。

経年で起こる痛みや故障の場合、大きな修繕や交換が必要となる前に何らかの兆候が現れます。定期的に点検を行えば大きな傷みとなる前に対処でき、費用も少なくて済みます。計画的な保存と日常のメンテナンスが、経済的に住まいを長持ちさせる秘訣です。また、設計図書や補修・交換の記録を保全しておくと役立ちます。

屋　　根

傾斜屋根では、雪が屋根面を滑り落ちる際の摩擦で塗装が剥がれたり、日射により塗膜が劣化します。また、雪止め金具の取り付け部はさびが発生しやすく、さびたまま長年放置しておくと雨漏りの原因にもなります。できれば、年に一度は点検しましょう。

無落雪屋根ではスノーレーンやドレーンパイプに枯れ葉やビニールなどのゴミがたまっていると、スムーズな排水ができなくなり漏水の原因になります。屋根に雪が積もる前を目安に必ず点検を行います。

カラー亜鉛鉄板の塗装は、変色してきたり、表面に白っぽい粉が出てきたりしたら、塗り替えの時期です。塗り替え時期は使用条件によって異なりますが、一般に5～10年です。

外　　壁

窯業系や金属系のサイディングでは、1～2年ごとに水洗いをし、浮き上がりの大きい釘頭は金槌で打ち込みます。塗装の部分的なキズや剥がれはそのつど塗装します。全面的な塗り替えは5～10年を目安に行います。

継ぎ目や窓まわりのシーリング材は3～5年を目安に点検を行い、サイディングやサッシなどとの分離やひび割れがあれば、凍害や漏水の原因になりますので、その部分を打ち直します。窓サッシの両端や換気フード下などに筋状の汚れが生じているのは、水切りが原因です。塗膜や壁材の劣化につながりますので、水返しや伝い水防止水切りを付けるなどして水が直接壁を流れないようにします。

窓・ドア

アルミサッシやプラスチックサッシでは、下枠の溝にたまったゴミやほこりの清掃が主です。海岸地域では、アルミサッシに塩分が付いたままでは腐食を生じやすいので、時々水で洗い流します。外部に面する木製の窓やドアの塗膜の防水性が失われると腐れなどの劣化が生じやすくなります。塗膜が水をはじかなくなったり、ひび割れ、剥がれを生じてきたら塗り替えます。塗り替え時期は、油性調合ペイントでは2～3年、合成樹脂調合ペイントでは4～5年を目安とします。

資料編2 住宅と長くつきあうために～住まいの維持・保全

内　　装

- **カーペット**：こまめに掃除機をかけ、その後カーペットローラーを使うと効果的です。置き敷きカーペットなら、屋外でほこりをたたき出してから、中性洗剤でクリーニングを行います。
- **木質フローリング**：水拭きを避け、乾いた布で汚れを拭き取ります。2～3ヶ月に一度のワックスがけが長持ちの秘訣です。
- **塩ビシート**：固く絞った雑巾で拭き、汚れが目立つ場合は住まいの洗剤を使ってふき取りします。シンナーなどの溶剤の使用は避けて下さい。
- **畳**：普段はから拭きし、虫干しは必ず畳を裏返しにして行います。畳表は直射日光を当てると変色します。
- **ビニールクロス**：直射日光や熱・火で変色したり焦げたりしますので注意して下さい。手垢汚れは消しゴムで落とせます。汚れが目立つ場合には住まいの洗剤で落とします。シンナーなどの溶剤の使用は避けて下さい。
- **布クロス・紙クロス**：はたき(ナイロン製)を使えば静電気でほこりはとれます。汚れの目立つ部分は歯ブラシで軽く叩くようにこすって下さい。
- **陶磁器質タイル**：風呂用洗剤で汚れを落とします。クレンザーやスチールたわしはタイルの表面を傷つけ、艶もなくなってしまいますので使用を避けてください。

基礎・床下

基礎コンクリートやモルタルは、乾燥収縮によるひび割れを避けられません。ひび割れは新築後、半年から数年の時間をかけて生じることが多く、年に一度程度は見て回りましょう。一般地域ではひび割れ幅が0.2㎜以下であれば特に補修の必要はありませんが、ひび割れ幅が0.4㎜以上であれば、樹脂を注入したり、Uカットしてシーリング材を注入して補修します。

基礎にある換気口は、土台などの構造体が床下の湿気により腐るのを防ぐためのものです。夏場は必ず換気口を開け、床下の湿気を逃がし、腐朽菌の発生を防ぐことが大切です。できれば、年に一度は床下を点検したいものです。

換気設備

日常的な点検として、フィルターの清掃があります。フィルターにゴミやほこりが付着して目づまりを起こすと、換気量が著しく減少し、室内空気の汚れや臭いの原因になります。強制給排気方式の換気設備で熱交換器のあるものは、熱交換素子パックにも目づまりを生じますので、この清掃も忘れないで下さい。

暖房・給油ボイラー

FF式ボイラーの点検・管理方式は、ボイラー備え付けの取扱説明書によりますが、特に、エアーフィルターにゴミやほこりが付着して目づまりをおこすと点火しなくなるので、こまめな清掃が必要です。また、給排気管の抜け、雪への埋もれ、ビニール袋などのからみつきなどの点検も重要です。このほか、異常音・こげくさい(試運転時には多少臭うことがある)・煙・本体からの水漏れ・油もれなどがないか点検します。温水暖房システムでは、暖房用システム水の圧力計の目盛りが低下していないか(ゼロに近い)、リザーブタンクの水位が低くないか、使用中の不凍液が2年以上経過したままでないか、などの点検を行います。

住宅リフォームに関するご相談は

（財）北海道建築指導センター
札幌市中央区北4条西5丁目 三井生命札幌共同ビル3階
電話 **011-222-6070**

高齢者・身体障害者の方のためのリフォームに関するご相談・お問い合わせは

北海道高齢者総合相談センター（無料）相談電話
電話 **011-251-2525**

●福祉用具と住まいの相談
第1・第3金曜日　午後1時～午後4時

●暮らしのよろず相談
月曜日～金曜日および第1・第3土曜日　午前9時～午後5時

各市町村の在宅介護支援センター（無料）

消費生活に関するお問い合わせは

北海道立消費生活センター
電話 **011-271-0999**

本ガイドブックに関するお問い合わせは

北海道建設部建築指導課
電話 **011-231-4111**　内線 **29-463**

住宅リフォーム検討委員会（順不同）

委 員 長／加藤 光夫　札幌理工学院 建築学部 教授
委　　員／梶原 哲也　社団法人 北海道住宅リフォームセンター 専務理事
小林 孝行　株式会社 ホームトピア 函館店
佐藤 和範　社団法人 北海道建築工事業組合連合会 理事
西代 明子　西代企画設計 代表
渡辺 勲　北海道インテリア事業協同組合 理事
桐山 一幸　北海道インテリア事業協同組合 理事
協力委員／横内 春美　財団法人 北海道建築指導センター 普及部長
十河 哲也　北海道立北方建築総合研究所 生産技術部生産システム科 科長
長谷川 雅浩　北海道立北方建築総合研究所 居住科学部住生活科 科長
能勢 淳彦　北海道建設部建築指導課 民間住宅係長
事 務 局／（株）シー・アイ・エス計画研究所
資料提供／（株）ホームトピア

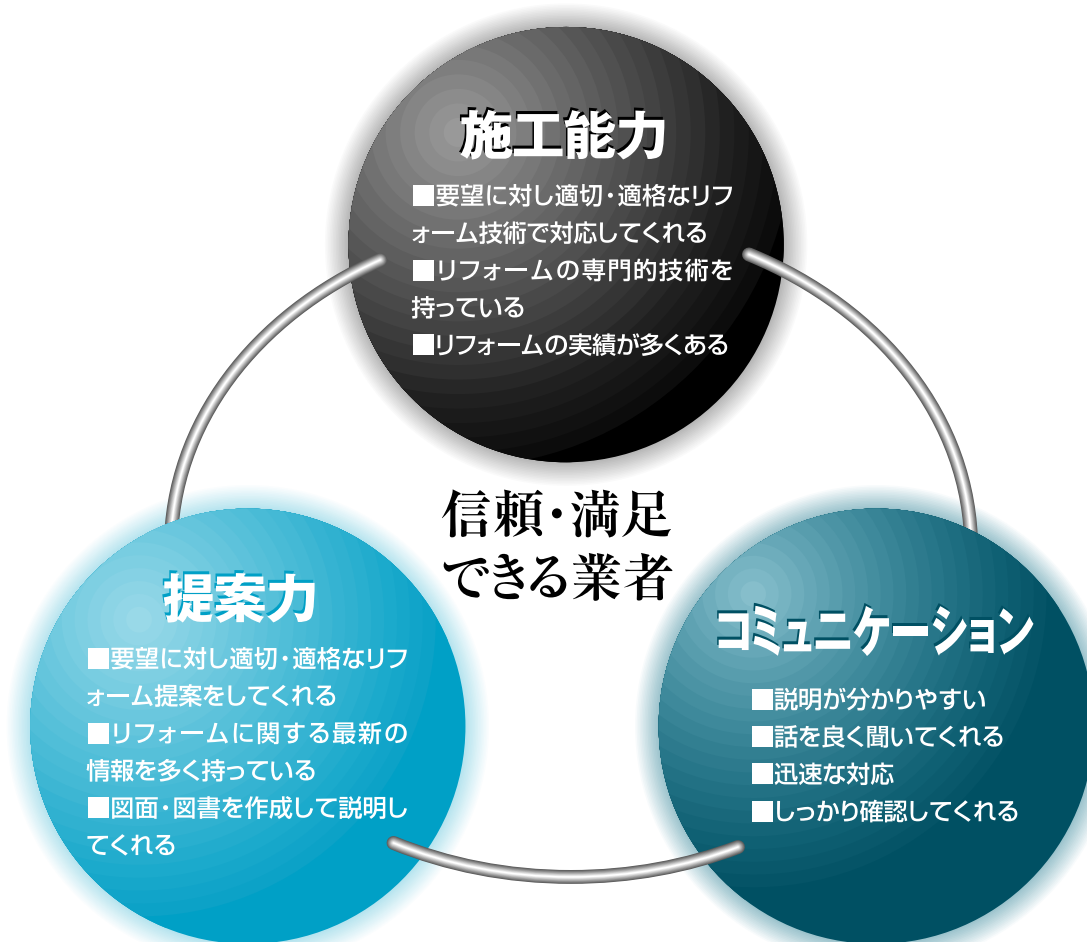
住宅リフォームガイドブック　平成14年10月発行
企　画／北海道建設部建築指導課
発　行／北海道
編　集／（株）シー・アイ・エス計画研究所

●このガイドブックは、資源保護のため再生紙を使用しています。

8

施工業者の選び方

信頼できる業者を選びましょう

リフォーム工事は新築住宅とは異なる専門知識や技術が必要です。
リフォームに関する提案力、施工能力があり、コミュニケーションのよい業者を選びましょう。

良質なリフォームを適切な価格で行う業者を選びましょう。

「工事金額が安いのでお願いしたら、手抜き工事が発覚した」「簡単なリフォームのはずが多額の工事金額を請求された」など、リフォーム業者の中には良心的な業者だけでなく、悪徳業者も少なくありません。質と価格の関係を見極め、良質なリフォームを適切な価格で行う業者を選びましょう。

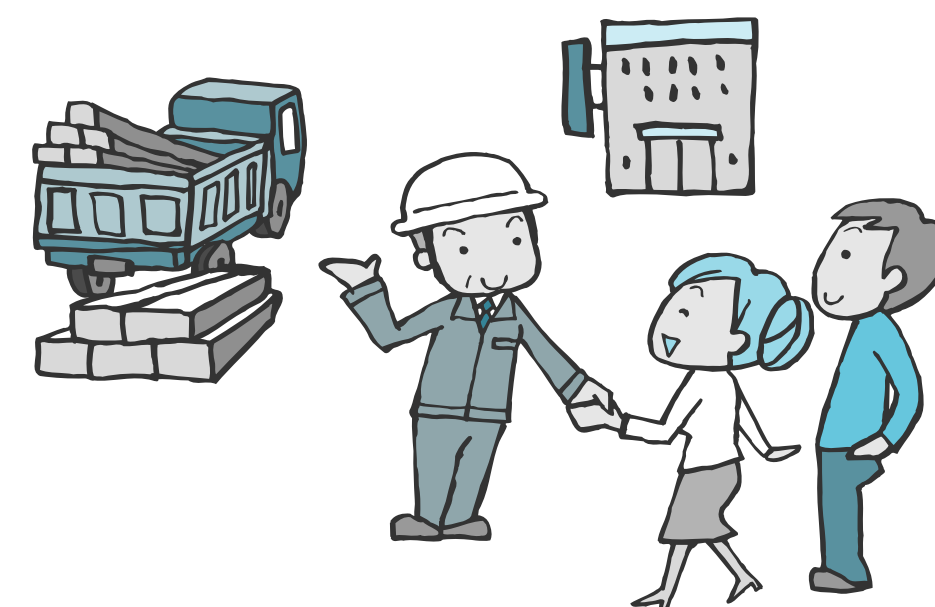
信用のおける業者／満足できる業者

では実際、信用のおける業者、満足できる業者はどんなところなのでしょう。チェックしてみましょう。

- リフォームの実績があるか
- 施工事例を快く見せてくれるか
- 住宅に関する専門知識・技術があり、専門資格をもった人がいるか
- 事前に、きちんと調査を行うか
- 工事完了後のアフターサービスがあるか
- 工事中の火災など万が一の時の保証があるか
- 約束の時間を守るか
- 小さな相談でも、面倒がらずに応えてくれるか
- 担当者の態度や言動に不審な点はないか
- 担当者と旨くコミュニケーションがとれるか
- ユーザーの話をじっくり聞いてくれるか

●満足するリフォームを行うためには、あなた自身、業者について充分に調べ、信頼できる施工業者を選ぶ必要があります。

9

契約のポイント

必ず契約書を取り交わしましょう

施工業者が決定したら、どんな小さなリフォームでも契約書を取り交わすことが大切です。
トラブルを避けるためにも、必ず契約書を取り交わしましょう。

契約とは?

契約とは、契約当事者の双方が合意することです。双方が合意すれば、文書で契約を交わさなくても、口約束で契約が成立します。
契約書は、一方が約束を実行しなかった場合に、約束通りに実行するよう要求するための証拠となります。

●契約とはお互いが対等関係で結ぶものです
●契約書はその責任のあかしです

■必ず書面による契約を結びましょう。

■契約時にはできるかぎり、身内や知人など第三者に立ち会ってもらいましょう。

■見積内容や設計図に納得してから工事請負契約を結びましょう

■急がず、ゆっくりと、よく内容を確認してから契約しましょう。

■施工中に状況が変わる場合は変更や再契約が必要になります。
（詳しくは25ページをご覧下さい。）

契約に必要な書類はそろっていますか

契約を交わす場合、「工事請負契約書」のほかに、具体的な工事の内容を記した書類を添付する必要があります。この添付書類はトラブルの際、解決の手がかりとなる大変重要なものです。

◎工事請負契約書

工事名、工事場所、工事の規模、注文者名、請負者名、支払方法、契約者の署名・捺印、特記事項などが明記されています。

1 必ず添付が必要な書類

契約約款

契約に付随する事項を箇条書きにしたもので、「工事請負契約書」を補足するものです。
不可抗力*1、履行遅延違約金*2、契約の解除、瑕疵担保責任*3、紛争の解決方法などが明記されますが、専門用語や難解な表現が使用されている場合もありますので、時間をかけてしっかり確認し、不明な点を残さないようにしましょう。

設計図書

工事にかかわる図面一式です。工事内容について詳しく図面化されたもので、これにもとづいて工事が進められます。

見積書

設計図書をもとに工事費を積算したものです。工事費の内訳が記されており、契約金額の根拠となります。見積書の書式や数量の計算方法は業者によって異なります。

*1　不可抗力:天災・自然的・人為的理由などの注文者の責任でも請負者の責任でもない場合
*2　履行遅延違約金:請負者の都合で工事が遅れた場合の損害金
*3　瑕疵担保責任:完成引き渡し後に欠陥が見つかった場合に、請負者が注文者に対して負う保証

2 必要に応じて添付する書類

保証書

請負者が無償の修理を保証する年数や基準などが明記されたものです。

保証約款

保証書に付随する事項を箇条書きにしたものです。

免責事項

保証書の内容に当てはまらない場合を箇条書きにしたものです。

10

工事契約書で確認すべきこと

しっかり確認、トラブルを防ぎましょう

工事契約書では、工事の内容、工事期間、工事金額、支払い条件、契約解除の条件などを確認します。また、あらかじめ想定される問題についても確認しておきましょう。

工事契約書で確認すること

●工事契約書では、次の事柄を確認しましょう。

- ■工事の内容……図面や仕様書とあっていますか。
- ■工事期間……打ち合わせた日程とあっていますか。無理のない日程になっていますか。
- ■工事金額……見積書、資金計画とあっていますか。
- ■支払い方法……支払い時期・金額に間違いはありませんか。（融資を利用する場合についても記載されていますか。）
- ■引き渡し日……引き渡しが遅れた場合の保証について確認しましょう。
- ■保証……注文者に保証人をおくように要求された場合は、請負者側にも履行保証保険などに加入するように要求しましょう。
- ■契約解除の条件……契約の解除の条件を確認しておきましょう。
- ■工事の変更…打ち合わせどおりの工事が困難な場合どうするか確認しておきましょう。
- ■瑕疵がある場合の責任について……瑕疵責任の範囲と期間を確認しておきましょう。

住宅リフォーム工事標準契約書式の活用

このガイドブックには、書面による契約が結ばれない場合が多い小規模な住宅リフォーム工事を対象にした、工事標準契約書式（発行：住宅リフォーム推進協議会）を参考資料として掲載しています（36ページより）。これらを活用しながら、施工業者との誤解を防ぎ、安心してリフォームに取り組みましょう。

工事標準契約書式の内容

◎「工事請負契約書」

リフォーム工事の請負契約を締結するため、注文者と請負者が取り交わす書式です。
契約時には、「打ち合わせシート」「請負契約約款」を添付するほか、必要に応じて「御見積書」「仕上げ表」「カタログ」などを添付します。

◎「工事請負契約約款」

請負者がリフォーム工事を請け負うときの注文者との取り決め事項を記載したものです。

◎「打ち合わせシート」

工事の内容について注文者と請負者の間で誤解が生じないよう、打ち合わせの際には必ず内容などを記録します。見積・契約時に、工事前現状や工事計画、見積条件などを記録します。

◎「御見積書」

請負業者がリフォーム工事の内容、金額を明らかにする書式です。打ち合わせた工事内容や見積条件などを記載した「打ち合わせシート」を作成し必ず添付します。

◎「仕上げ表」

「御見積書」に記載しきれない詳細な仕上げ内容について記載します。必要に応じて「請負契約書」や「御見積書」に添付します。

◎「工事内容変更合意書」

工事内容などの変更を注文者、請負者双方が合意の上で行われたことを明確にするための書式です。

◎「工事完了・同確認書」

工事完了について請負者が注文者に報告し、契約どおりに工事が行われたことを注文者が確認するための書式です。

本書式は、下記のホームページでダウンロードできます。

■住宅リフォーム推進協議会…………………… URL:http://www.j-reform.com/
■（財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター… URL:http://www.chord.or.jp/
■リフォネット……………………………………… URL:http://www.refonet.jp/

※「リフォネット」とは、（財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターがインターネットにより住宅リフォーム情報を消費者に提供するシステムです

11

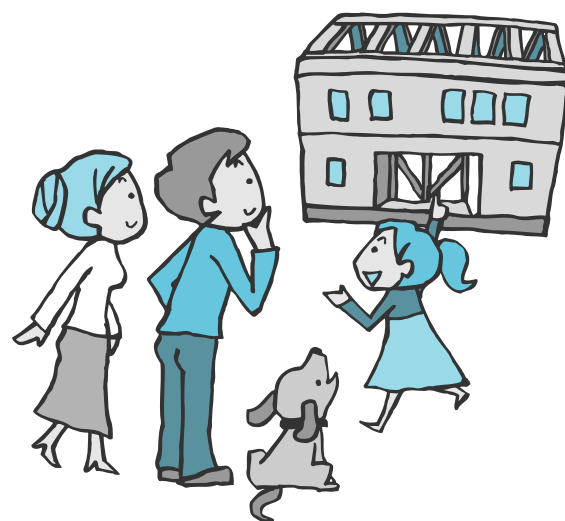
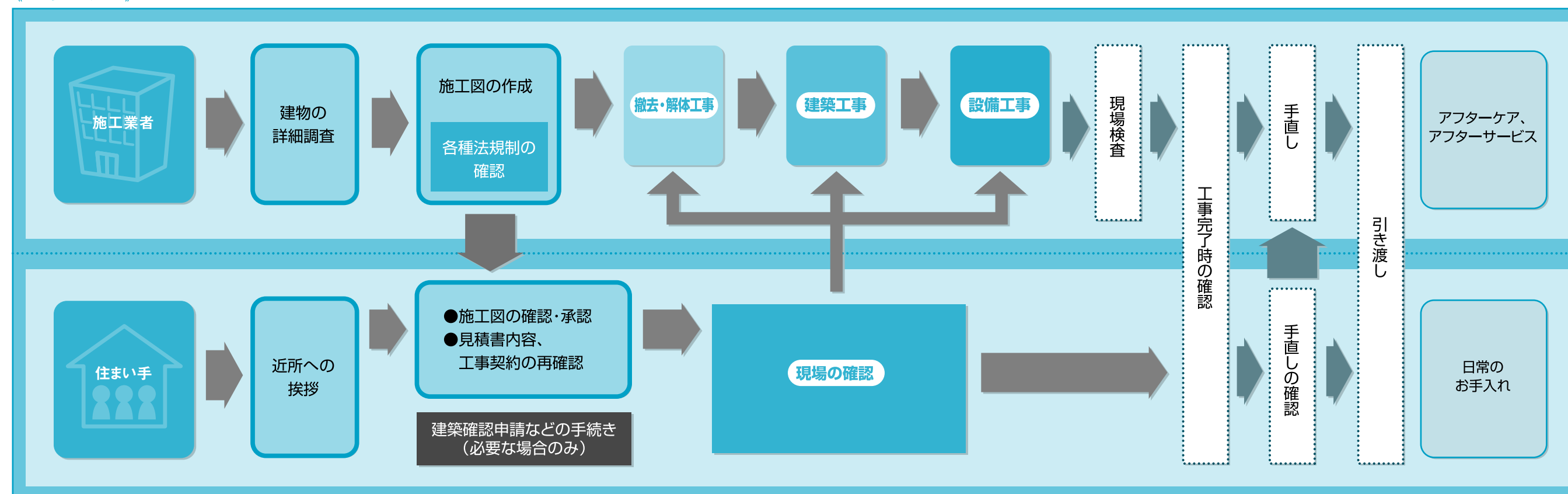
工事中のポイント

いよいよ工事がはじまります

契約が完了するといよいよ工事がはじまります。工事中は何かと騒々しいものです。まずは、ご近所への挨拶や説明などの配慮を心がけましょう。

工事がはじまると専門的な部分も多くなり、施工業者や監理者といった専門家を中心に進められがちですが、「現場の確認」「工事の変更」「工事完了後の確認」など忘れてはならない重要なポイントがあります。

1 自分の目で現場をチェックしましょう

住みながらのリフォームの場合は、常に工事の進行状況や内容を確認することができますが、仮住まいをしてのリフォームではときどき現場を訪れ自分の目で工事を確認する必要があります。特に大規模なリフォームの場合、工事には幾つかの工程があるため節目には必ず現場に出向き、計画通りに工事が進んでいるか確認しましょう。

2 工事の変更は再度見積もり、必ず書面で確認しましょう

リフォーム工事は実際に工事を行ってみないとわからない部分もあり、打ち合わせどおりの工事が難しい場合があります。こういった場合は、住まい手と施工業者お互いが納得するかたちで工事の変更を行います。また、変更の際には、必ず変更箇所の見積もりを取り、書面による確認を行うことが大切です。本書付属の住宅リフォーム工事標準契約書式の工事内容変更合意書などを活用すると安心です。

3 工事完了後は施工業者と一緒に確認、記録を残しましょう

工事完了後は必ず工事責任者と一緒に、工事に不備がないか現場を確認しましょう。特に、住みながらのリフォームの場合は工事が終了した部分から使用しはじめるため、そのつど確認し、問題があればすぐに直してもらうか、後日直すよう文書で確認しておきましょう。工事の不備か使用による故障かがわからなくならないよう気をつけましょう。また、何も不備がなければ、工事完了確認書など必要な書類を取り交わし大切に保管します。

《工事の流れ》

12

もし、工事で不具合が発生したら

もし、工事で不具合・故障などが発生した時には

快適な住まいを実現するためのリフォームですが、もし万が一、工事の完了後に不具合・故障などが発生した時には、どのように対処すれば良いのでしょう。

不具合が発生した時の対処のポイント

■不具合の場所・内容・状況・発見日時などを記録しておきましょう。写真を撮って記録を残しておくことは非常に有効です。

■施工業者に連絡の上、一緒に現地で不具合の状況を確認しましょう。

■契約書や保証書などにより保証内容を確認しましょう。

■契約内容・保証内容にもとづいて、施工業者と協議し、解決策について調整しましょう。

■協議の内容・結果などは記録として残すほうが安心です。

■施工業者との間で解決策について上手く調整できなかったり、施工業者が対応しなかった場合には、法律の専門家や第三者機関に相談するとよいでしょう。

（詳しい連絡先は、最後のページをご覧ください。）

13

トラブルをなくすために①

トラブルも発生しています。気をつけましょう

住まいを快適にするはずのリフォームですが、トラブルも発生しています。トラブルを防ぎ、満足のできるリフォームを行うにはどういったことに気をつけたら良いのでしょう。

トラブル防止のポイント

■信頼できる業者を選びましょう。

■業者に事前の調査をしてもらい、それにもとづく見積もりを依頼しましょう。

■書面で契約を行いましょう

■工事内容の変更が必要となった場合の取り扱いを事前に決めておきましょう。

■万が一、不具合が生じた時の責任について確認しておきましょう。

■打ち合わせの記録、工事状況の記録を残しましょう。

■工事完了後は工事内容を確認し、その記録を保管しましょう。

悪質な訪問販売によるトラブル

モニターになると、格安で工事ができます。

住宅の無料診断を行います。

特別期間なので、今すぐ契約すると半額で工事を行います。

など格安・割安をうたうセールストークで高額な工事の契約をしつこく求める悪質な訪問販売業者が後をたちません。

悪質な訪問販売はおおむね工事価格が割高であり、格安・半額といっても他の業者と比較するとかなり割高な事例が多くあります。格安・半額といった甘い言葉には気をつけましょう。特に、契約を急がせる業者は要注意です。

万が一、契約してしまったら

●訪問販売による契約は特定商取引法によりクーリングオフ（解除）できます。

●強引な契約は消費者契約法により取り消すことができます。

13 トラブルをなくすために②

介護保険をめぐるトラブル

「介護保険が適用されるので、格安に工事ができる」といわれリフォームをしたまでは良かったが、「リフォーム後もわずかな段差が残り**かえって危険な状態に**なってしまった」「あちこちに手すりが取り付けられ、その**ほとんどが必要ない**」など、**介護保険の利用を口実に**契約を求める業者とのトラブルも発生しています。

高齢者対応のリフォームは専門的な知識と高い技術が必要です。「介護保険が適用されるから」といって安易に勧められるまま契約すると、専門知識がない業者にまかせることになり、かえって使い勝手が悪くなったり、不必要なもので費用がかさむなどのトラブルがおきる危険があります。

高齢者対応のリフォームを行う契約の前には、高齢者対応のノウハウがある業者か?信頼できる業者なのか? ということをよく調べましょう。

また、介護のための住宅改修は建築の専門家だけでなく、福祉関係の相談機関（各市町村の在宅介護支援センター等）に相談すると安心です。**特に介護保険制度を利用した住宅改修をする前には、申請手続き等、必ず担当の介護支援専門員（ケアマネジャー）に相談しましょう。**

《介護保険制度を利用した住宅改修について》

●こんな改修ができます。

（対象外になるものもあるので、担当のケアマネジャーさんに相談しましょう。）

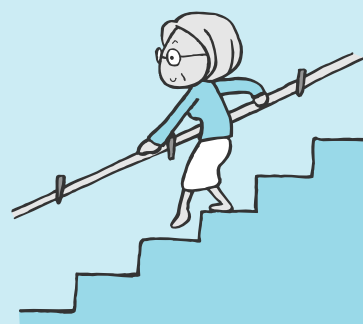
①手すりの取り付け
②段差の解消
③滑りの防止および移動の円滑化等のための床または通路面の材料変更
④引き戸等への扉の取替え
⑤洋式便器等への便器の取替え
⑥その他①から⑤の住宅改修に付帯して必要となる住宅改修

●支給限度額は20万円です。

◎保険給付の対象となるのは20万円までです。
（対象工事費が20万円の場合は、そのうち9割（18万円）が保険でまかなわれ、2万円は自己負担となります。）
◎20万円を超えた部分の工事費は自己負担となります。
◎20万円までの範囲であれば何回かに分けて利用することもできます。
（例えば：今回10万円の工事であれば、次回残りの10万円を申請できます。）
◎工事費の支払いは一旦ご自分で精算する必要があり、介護保険手続き後に保険対象分について給付されます。

●福祉の専門家の協力が必要です。

◎当該書類の作成者：基本的には介護支援専門員(ケアマネジャー)とします。

14 よくある疑問点①

こんな時、どうしよう

Q 1.契約してしまったが解約したい。

A 特定商取引法（旧訪問販売法）により契約後8日間以内であればクーリングオフ(解約)は可能です。クーリングオフの権利行使は「書面」で行いましょう。

また、契約を強要する、深夜まで居座るなどの強引な契約は消費者契約法により取り消すことができます。

訪問販売では「解約したいが営業員が怖くて言い出せない」「解約を申し出たが応じない」と言った事例が少なくありません。こうした場合は消費者センターなどに相談して、立ち会いを依頼するのもひとつの方法です。

Q 2.施工中での隠れていた部分の予想以上の傷みの発見や、事前調査不足による傷んだ箇所の未確認のままの着工で、その部分の補修・改善のために工事費が増大してしまった。

A 一般的には、施工業者側の明らかな事前調査不足が原因による、未発見の傷んだ箇所の補修・改善は当初の契約書で決めた請負代金に含まれるというのが原則です。

契約時に発注者・施工業者両者で十分な調査・確認を行ったが、配慮できなかった傷みが発見される場合もあります。施工業者側からその部分の補修・改善は追加工事であることの説明が行われ、代金を別途支払うことに合意していない限り、当初の契約書で決めた請負代金に含まれるというのが原則です。

工事内容の変更を伴う場合は必ず書面を交わしましょう。

Q 3.打ち合わせした内容と異なる施工、仕上げが行われていた。

A 打ち合わせして図面を作成し、契約書を取り交わした内容を、施工業者側が勝手に変更することは許されません。施工業者側に変更した理由をきちっと説明してもらいましょう。説明を受けても納得ができない事項については、遠慮なく施工業者負担で、契約内容通りに施工してもらいましょう。

施工業者側でも工事が始まると、図面通りでは施工がしにくい場合や図面相互で記載が相違している場合もあります。このような場合、施工業者は発注者の見解を確認し、了解を得て工事を進めるのが普通です。